



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Las tecnologías de información y su relación con el
desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional
de Estadística e Informática, Lima- 2014.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTORES:

Br. Quezada Reyes, Zoila Gloria
Br. Samán Quispe, César Antonio

ASESOR:

Mag. Milagritos Rodríguez Rojas

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis principalmente a nuestro querido Dios por darnos mucha fuerza de voluntad. A nuestros familiares que siempre nos han acompañado e incentivado para avanzar y no quedarnos en el camino.

Agradecimiento

Un agradecimiento muy especial en primer lugar a Dios porque sin él cada paso hubiese sido más complicado.

En segundo lugar a nuestra familia por su comprensión y porque sabemos que nuestro logro será un orgullo para ellos.

A todos nuestros compañeros de aula y en especial a nuestros nuevos amigos porque hizo más fácil y llevadero el logro de nuestro objetivo.

A todos nuestros profesores de la maestría, que sin sus conocimientos, sus consejos y su apoyo hubiese sido imposible la culminación de nuestra maestría.

A todos los funcionarios y compañeros de trabajo del Instituto Nacional de Estadística e Informática que nos apoyaron en nuestra investigación.

Finalmente, y no menos importante, a nuestra asesora Mg. Milagritos Rodríguez Rojas por sus enseñanzas y su empuje para guiarnos en lo que se concreta hoy nuestra tesis.

Declaratoria de autenticidad

Zoila Gloria Quezada Reyes y Cesar Antonio Samán Quispe, estudiantes del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 07754126 y DNI N° 40119552, con la tesis titulada Las Tecnologías de Información y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima 2014 declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de Septiembre de 2014.

ZOILA GLORIA QUEZADA REYES
DNI N° 07754126

CESAR ANTONIO SAMAN QUISPE
DNI N° 40119552

Presentación

Señores de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

Señores miembros del jurado examinador

En cumplimiento de los dispositivos legales vigentes que establece el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, a fin de optar el grado de magister en Gestión Pública, presentamos a vuestra consideración la Tesis “Las tecnologías de información y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima- 2014”.

El trabajo se llevó a cabo con el propósito de determinar si existe relación entre las tecnologías de información y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima 2014.

El estudio comprende 7 capítulos, Problema de investigación, Introducción, Marco Metodológico, Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, y que está complementado con los anexos que forman parte de la investigación.

Por lo expuesto, señores integrantes del jurado evaluador se les presenta a ustedes la tesis, cuya finalidad es revisar y brindar el dictamen de aprobado al presente estudio de investigación ejecutado.

A consideración de los jurados.

Los autores

Índice

Carátula	
Páginas preliminares	
Página del jurado	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	18
1.1.1 Antecedentes nacionales	18
1.1.2 Antecedentes internacionales	20
1.2 Marco teórico	22
1.2.1 Tecnologías de información	22
1.2.2 Desempeño laboral	26
1.2.3 Términos básicos	36
1.3 Justificación	37
1.3.1 Justificación teórica	37
1.3.2 Justificación práctica	37
1.4 Problema	38
1.4.1 Problema general	38
1.4.2 Problemas específicos	38
1.5 Hipótesis	39
1.5.1 Hipótesis general	39
1.5.2 Hipótesis específicas	39

1.6	Objetivos	39
1.6.1	Objetivo general	40
1.6.2	Objetivos específicos	40
II.	MARCO METODOLÓGICO	41
2.1.	Variables	42
2.1.1	Variable 1: Tecnologías de información	42
2.1.2	Variable 2: Desempeño laboral	43
2.2.	Operacionalización de variables	45
2.3.	Metodología	47
2.4.	Tipos de estudio	47
2.5.	Diseño	47
2.6.	Población, muestra y muestreo	48
2.6.1	Población	48
2.6.2	Muestra	48
2.6.3	Muestreo	49
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.7.1	Técnicas	49
2.7.2	Instrumentos	50
2.8.	Métodos de análisis de datos	51
III.	RESULTADOS	52
3.1	Descripción de datos	53
3.2	Prueba de normalidad	66
3.3	Contraste de hipótesis	67
IV.	DISCUSIÓN	73
V.	CONCLUSIONES	77
VI.	RECOMENDACIONES	79
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81

Anexo 1: Validación del instrumento	87
Anexo 2: Carta de autorización e instrumento	91
Anexo 3: Cuadros y gráficos de la encuesta	94
Anexo 4: Base de datos de la encuesta	109

Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> Tecnologías de información	53
<i>Figura 2:</i> Disponibilidad de las tecnologías de información	54
<i>Figura 3:</i> Conocimiento de las tecnologías de información	55
<i>Figura 4:</i> Utilización de las tecnologías de información	56
<i>Figura 5:</i> Desempeño laboral	57
<i>Figura 6:</i> Eficiencia en el desempeño laboral	58
<i>Figura 7:</i> Eficacia en el desempeño laboral	59
<i>Figura 8:</i> Calidad en el desempeño laboral	60
<i>Figura 9:</i> Tecnologías de información y desempeño laboral	61
<i>Figura 10:</i> Tecnologías de información y la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral	63
<i>Figura 11:</i> Tecnologías de información y la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral	64
<i>Figura 12:</i> Tecnologías de información y la dimensión calidad de la variable desempeño laboral	65

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable tecnologías de información</i>	45
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	46
Tabla 3: <i>Validez y confiabilidad</i>	50
Tabla 4: <i>Escalas de valoración de los coeficientes de confiabilidad</i>	51
Tabla 5: <i>Tecnologías de información</i>	53
Tabla 6: <i>Disponibilidad de las tecnologías de información</i>	54
Tabla 7: <i>Conocimiento de las tecnologías de información</i>	55
Tabla 8: <i>Utilización de las tecnologías de información</i>	56
Tabla 9: <i>Desempeño laboral</i>	57
Tabla 10: <i>Eficiencia en el desempeño laboral</i>	58
Tabla 11: <i>Eficacia en el desempeño laboral</i>	59
Tabla 12: <i>Calidad en el desempeño laboral</i>	60
Tabla 13: <i>Tecnologías de información y desempeño laboral</i>	61
Tabla 14: <i>Tecnologías de información y la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral</i>	62
Tabla 15: <i>Tecnologías de información y la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral</i>	64
Tabla 16: <i>Tecnologías de información y la dimensión calidad de la variable desempeño laboral</i>	65
Tabla 17: <i>Pruebas de normalidad</i>	66
Tabla 18: <i>Correlación entre las tecnologías de información y el desempeño laboral</i>	68
Tabla 19: <i>Correlación entre las tecnologías de información y la eficiencia en el desempeño laboral</i>	69

Tabla 20: *Correlación entre las tecnologías de información y la eficacia en el desempeño laboral* 71

Tabla 21: *Correlación entre las tecnologías de información y la calidad en el desempeño laboral* 72

Resumen

La investigación titulada “Las tecnologías de información y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima- 2014” tuvo por objetivo determinar si existe relación entre las tecnologías de información y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

La población estuvo constituida por 935 trabajadores del INEI, obteniéndose una muestra de 276 trabajadores según la fórmula de Fisher.

El diseño que se aplicó es No experimental, de tipo descriptivo correlacional. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue un cuestionario que constó de 29 ítems, el cual fue confiable, validado por el juicio de expertos y la escala de Kuder - Richardson.

En las conclusiones de la investigación se afirma que existe relación entre las tecnologías de información y el desempeño laboral de los trabajadores del INEI. Se halló una correlación directa y alta de 0,756 a través del estadístico Spearman en la contrastación de hipótesis, con un 99% de confianza.

PALABRAS CLAVES: Tecnologías de información, desempeño laboral

Abstract

The research entitled "Information technologies and their relationship to job performance of employees of the National Institute of Statistics and Informatics, Lima 2014" aimed to determine the correlation between information technology and job performance of workers National Institute of Statistics and Informatics (INEI).

The population consisted of 935 workers INEI, yielding a sample of 276 workers according to the Fisher formula.

The design that was applied is not experimental, correlational descriptive. The instrument used for data collection was a questionnaire consisted of 29 items, which was reliable, validated by expert judgment and scale of Kuder - Richardson.

The conclusions of the research states that a relationship exists between information technology and job performance of workers INEI. Direct, high correlation of 0.756 through statistical Spearman hypothesis testing, with 99% confidence was found.

KEYWORDS: Information Technologies, job performance